



**F2RSM Psy**

Fédération régionale de recherche  
en psychiatrie et santé mentale Hauts-de-France

# Audit croisé inter-établissements 2016 sur les CMP adultes. Premiers résultats

(Laurent Plancke et Chloé Lepage. 10 mars 2017)

Introduction .....	3
Objet et méthodes.....	3
Résultats.....	3
Implantation.....	4
Équipe.....	7
Présence au CMP.....	8
Information, satisfaction.....	8
Horaires d'ouverture.....	8
Offre de soins.....	10
Pratiques .....	11
Spécificités .....	12
Courriers.....	12
Travail en réseau .....	13
Modalités de prise de 1 <sup>er</sup> rendez-vous.....	13
Identitovigilance .....	14
Discussion.....	14
Annexe. Cahier de recueil de données.....	15
IMPLANTATION.....	15
LOCAUX.....	15
EQUIPE .....	16
ORGANISATION.....	16
OFFRE DE SOINS .....	17
1 <sup>er</sup> CONTACT.....	18

# Introduction

1<sup>er</sup> audit croisé de la F2RSM Psy portant sur l'activité ambulatoire des services de psychiatrie publics.  
Premiers résultats, avec quelques commentaires de l'audit croisé 2016.

*Les commentaires sont rédigés en caractères italiques rouges ; ils sont parfois issus de la réunion du groupe de pilotage des audits en date 2 mars 2017. Toutes les questions n'ont pas encore été exploitées.*

## Objet et méthodes

Questionnaire de 80 items passé par des personnels formés

Décembre 2016

CMP/établissements volontaires

Répondants : le plus souvent, le cadre et l'équipe, secrétaire pour le médecin

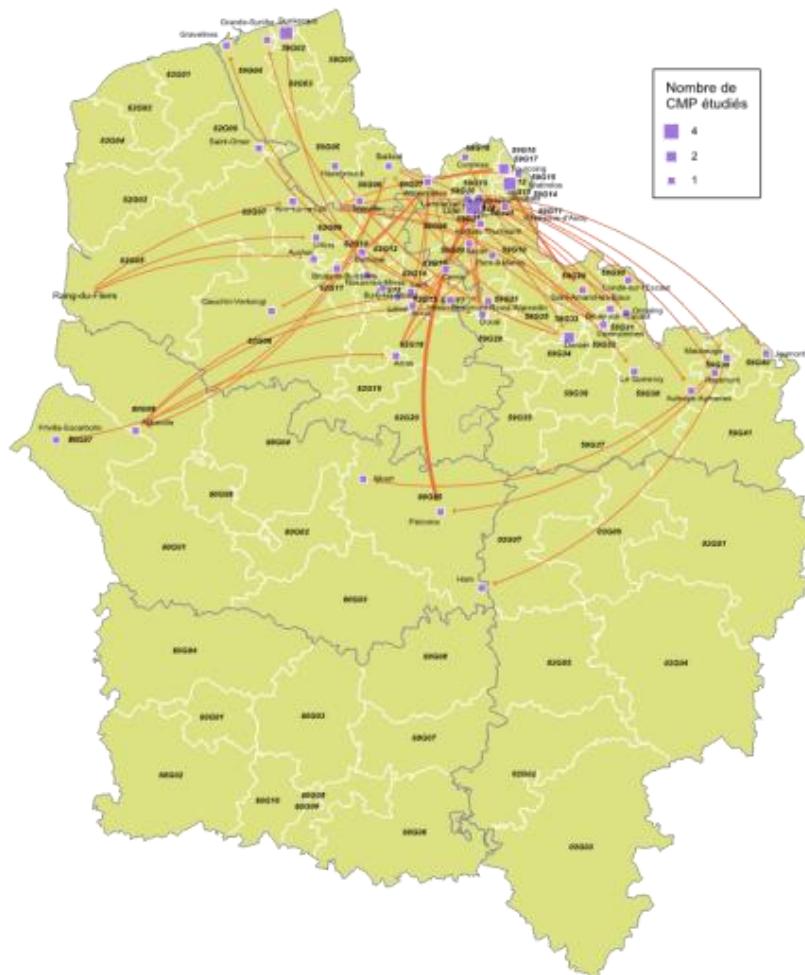
## Résultats

60 CMP audités

*Échantillon non représentatif de la région, surtout constitué de CMP du Nord - Pas-de-Calais.*

*Or, pratiques différentes entre le Nord - Pas-de-Calais et la Picardie*

Carte 1. Établissement d'appartenance des auditeurs et localisation des CMP audités

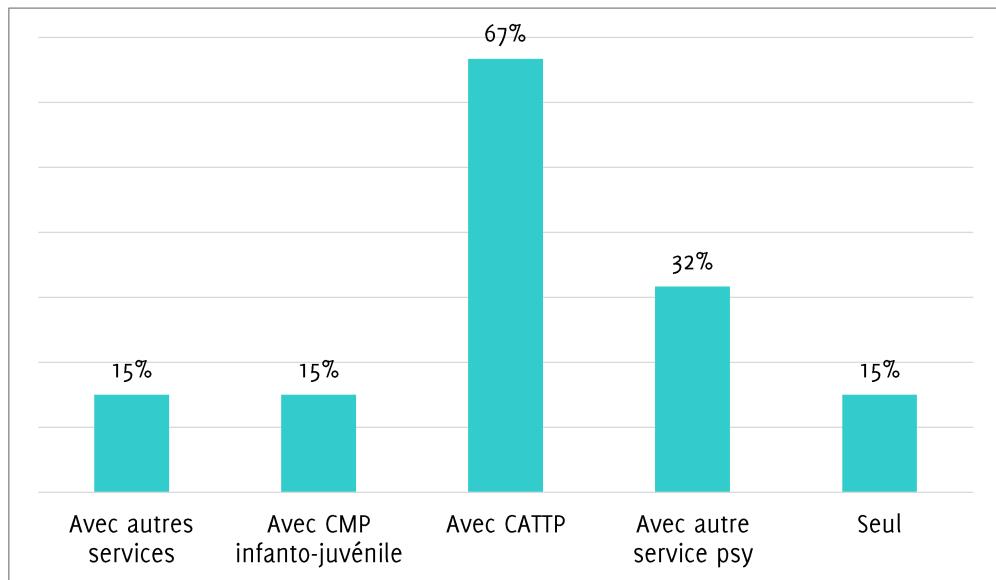


## Implantation

Le plus souvent, les immeubles dans lesquels sont situés les CMP sont partagés avec d'autres services, de psychiatrie ou non.

9 CMP ont répondu non au partage des locaux avec les services ci-dessous, on peut supposer que le CMP est donc le seul service implanté dans l'immeuble.

Figure 1. Répartition des CMP audités selon le partage des locaux avec d'autres services



72% des CMP audités ne disposent pas d'antenne, 28% d'une ou plus.

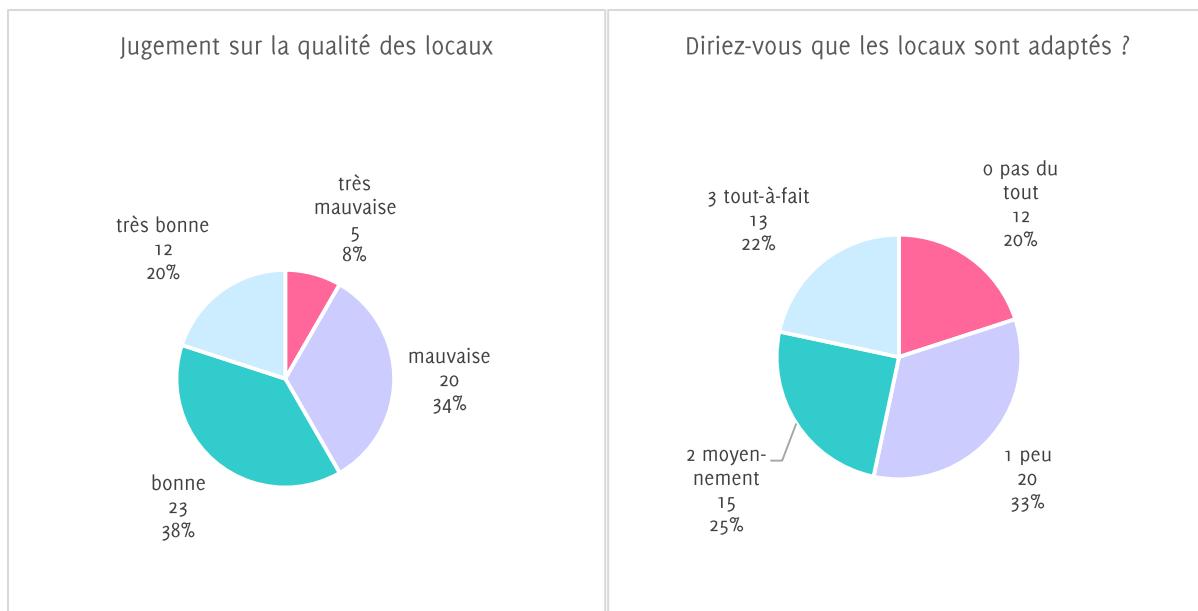
AJOUTER LE NOMBRE DE CMP PAR SECTEUR

Tableau 1. Distances aux services d'hospitalisation psychiatrique et des urgences <sup>1</sup>

	25% des CMP sont à moins de ...	50% des CMP sont à moins de ...	75% des CMP sont à moins de ...	Distance moyenne
Service d'hospitalisation	2 km	7 km	14 km	10 km
Service des urgences	3 km	6 km	14 km	9 km

<sup>1</sup> NB : Distances en apparence courtes. Vérifier à partir de la liste des CMP ayant participé

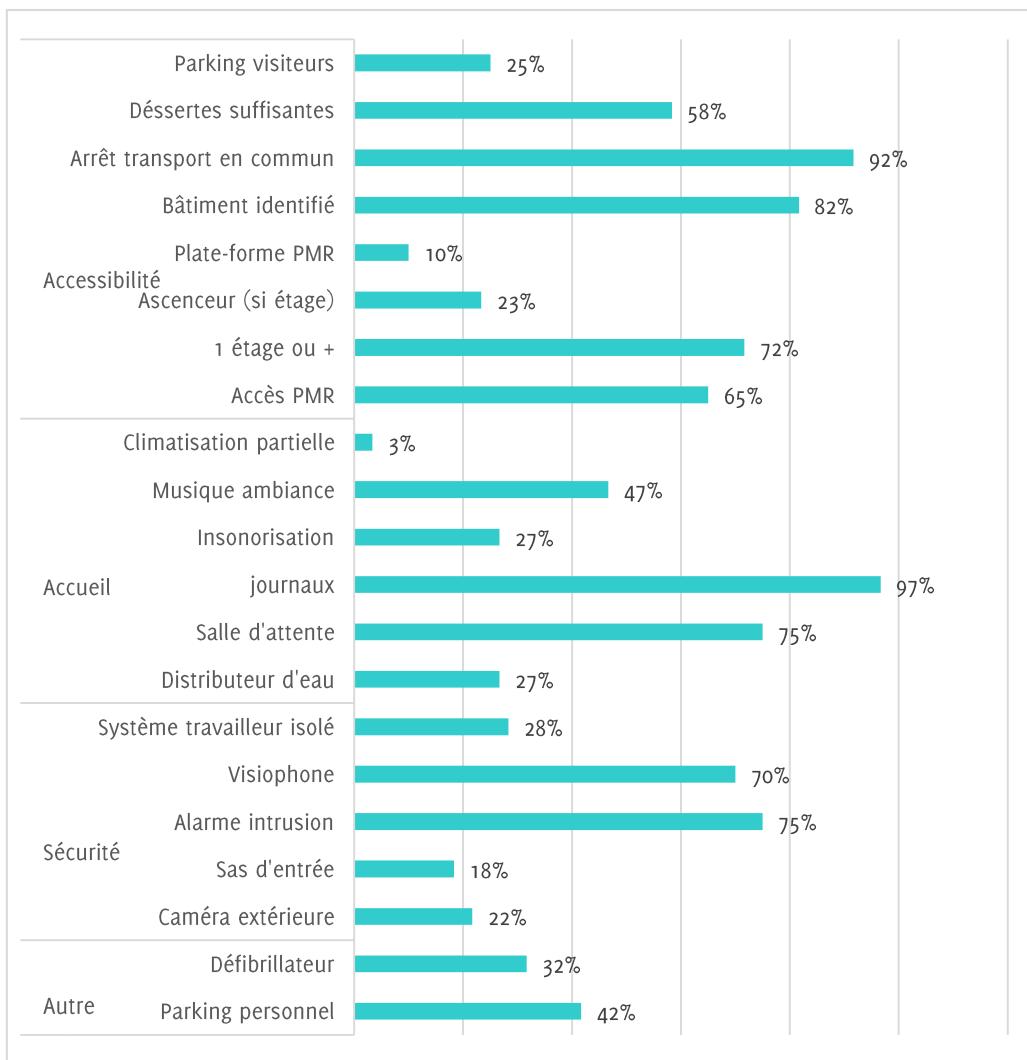
Figure 2. Appréciation de la qualité et de l'adaptation des locaux du CMP



Appréciation positive de la qualité des locaux (3 cas sur 5)

Adaptation des locaux : moitié-moitié (environ)

Figure 3. Répartition des CMP audités selon différents équipements d'accessibilité, de sécurité et d'accueil.



La fréquence de la desserte en transports en commun a été appréciée par les répondants, vraisemblablement automobilistes (et non sur une mesure objective)

Insonorisation rare → peu de confidentialité

## Équipe

Tableau 2. Professionnels des CMP : nombre moyen, écart-type et nombre de CMP concernés par la profession. En Équivalent temps plein (ETP) N=59. VM=1.

Professionnel	Moyenne	Ecart-type	Services concernés
Infirmier-e-s	6,6	3,6	59
Psychologues	1,9	1,4	59
AMA**	1,7	0,8	59
Médecins	1,5	1,3	58
Cadres de santé	0,5	0,3	57
ASS***	0,7	0,6	55
ASH*	0,2	0,3	24
Psychomotricien	0,2	0,4	14
Éducateur	0,1	0,4	8
Diététicien-ne	0,14	0,1	6
Pair-aidant	0,03	0,1	3
Aide-soignant-e	0,02	0,1	1
<b>Total</b>	<b>13,4</b>	-	-

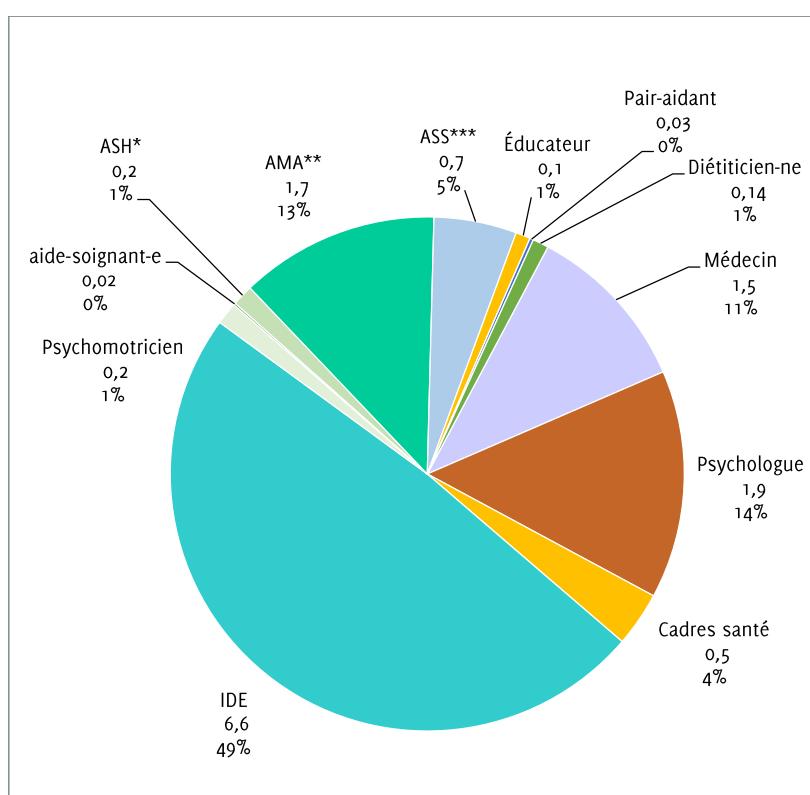
\* Agents des services hospitaliers - \*\* Assistantes médico-administratives - \*\*\* Assistant-e-s de service social.

Exemple de lecture : dans 59 CMP sur 59 exercent des infirmier-e-s, à raison de 6,6 ETP en moyenne.

**13,4 ETP en moyenne, dont la moitié d'IDE**

**6 métiers sont présents dans plus de 9 CMP sur 10 (Infirmier-e-s, psychologues, AMA, médecins, cadres de santé et ASS).**

Figure 4. Composition moyenne d'une équipe de CMP (en ETP).



## Présence au CMP

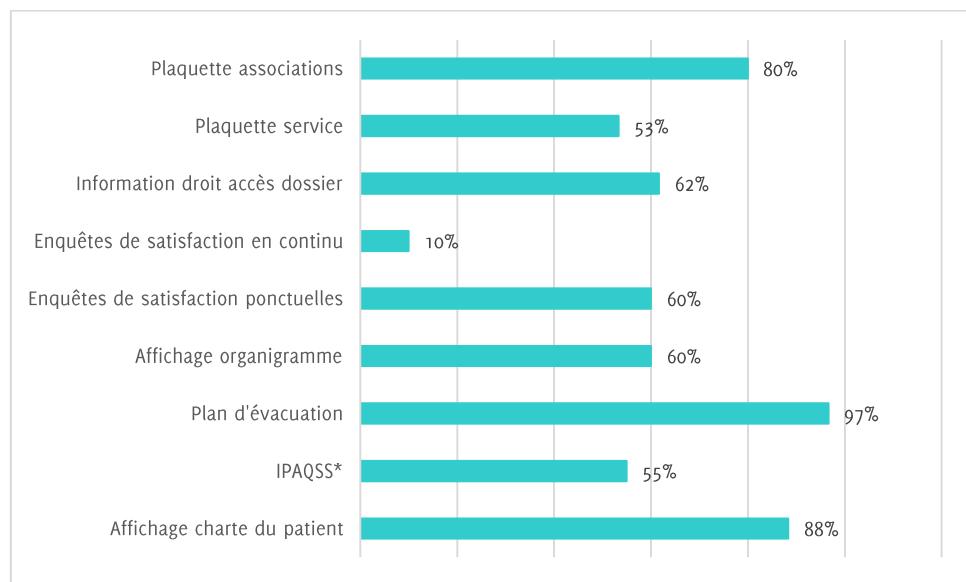
Présence exclusive au CMP :

- Équipe para-médicale : 7/60 (11,7%)

Présence médicale quotidienne relativement faible : 33/60 (55,0%)

## Information, satisfaction

Figure 5. Répartition des CMP audités selon la présence de différents éléments relatifs à l'information et la satisfaction des patients.



\*Indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

Assez bonne communication auprès des patients.

Un nombre relativement important de CMP audités ne possèdent pas de plaquettes de leur service notamment en comparaison avec les plaquettes des associations.

Peu de CMP audités ont recours à des enquêtes de satisfaction en continu et la fréquence des enquêtes de satisfaction ponctuelles n'est pas connue.

## Horaires d'ouverture

42,5 heures hebdomadaires en moyenne ( $\pm 4,7$ )

Nombre de demi-journées d'ouverture :

- 9 1/60 (1,7%)
- 10 57/60 (95,0%)
- 10 2/60 (3,3%)

Permanences

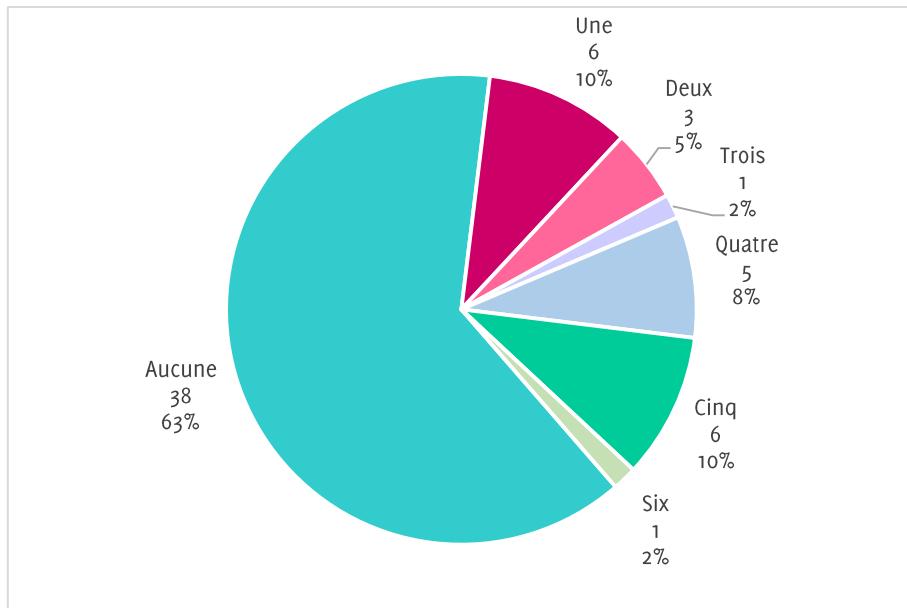
- Samedi seul 3/60
- Samedi et dimanche 3/60

22 CMP proposent des consultations hors horaires d'ouverture (cf. figure 6).

Moyenne (N=22) : 5 heures hebdomadaires (minimum : 1 - maximum : 10)

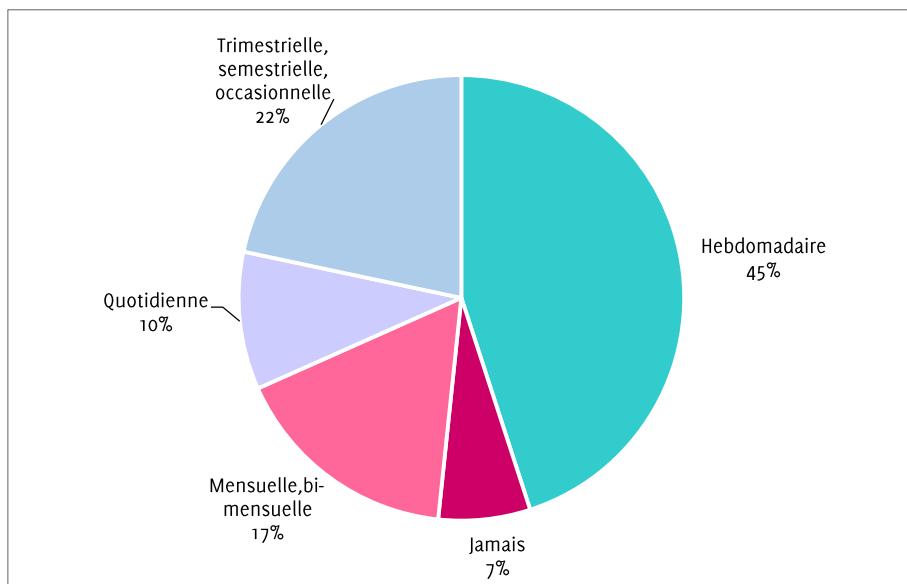
Moyenne (N=22) : 3 jours de consultations hors horaires d'ouverture

Figure 6. Répartition des CMP selon le nombre de jours avec des consultations hors horaires d'ouverture.



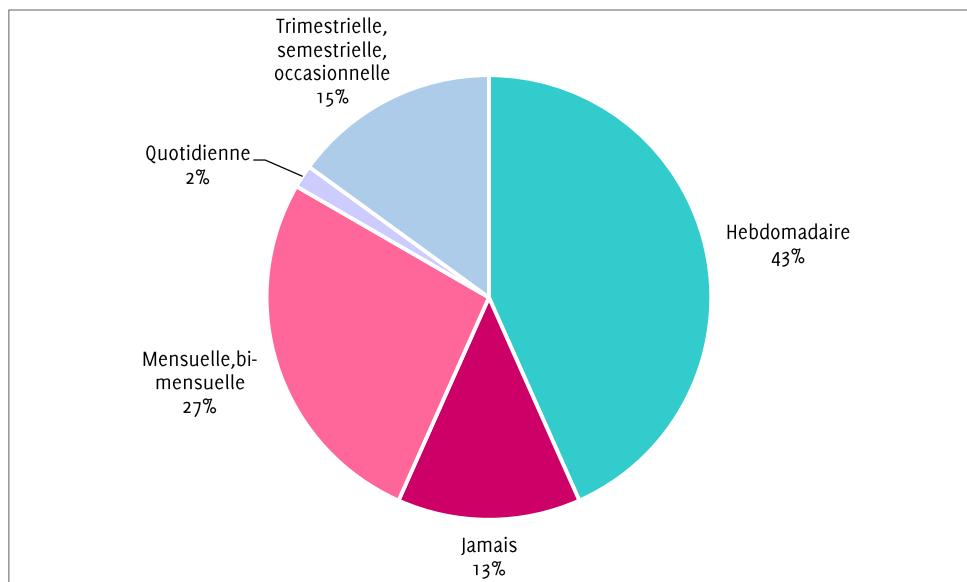
Exemple de lecture : 6 CMP proposent une plage de rendez-vous hors horaires d'ouverture, soit 10% des CMP répondants.

Figure 7. Fréquence des réunions d'équipe paramédicale.



*NB : des commentaires formulés dans le questionnaire, il apparaît que les réunions quotidiennes sont, le plus souvent, des temps d'échange et de concertation plus que des réunions programmées. Ex. de précision : information en continu (quotidien), informelles (journalières), temps de transmission au quotidien.*

Figure 8. Fréquence des réunions cliniques.



*Les réunions d'équipe paramédicale et/ou cliniques restent assez faible pour de nombreux CMP audités.*

Réunions avec équipe intrahospitalière : 40/60 (67%)

Réunions de pôle : 44/60 (73%)<sup>2</sup>

Synthèses avec organismes extérieurs : 59 (98%)

Supervision par intervenant extérieur : 6/60 (10%)

*Les fréquences de ces réunions n'ont pas été précisées.*

## Offre de soins

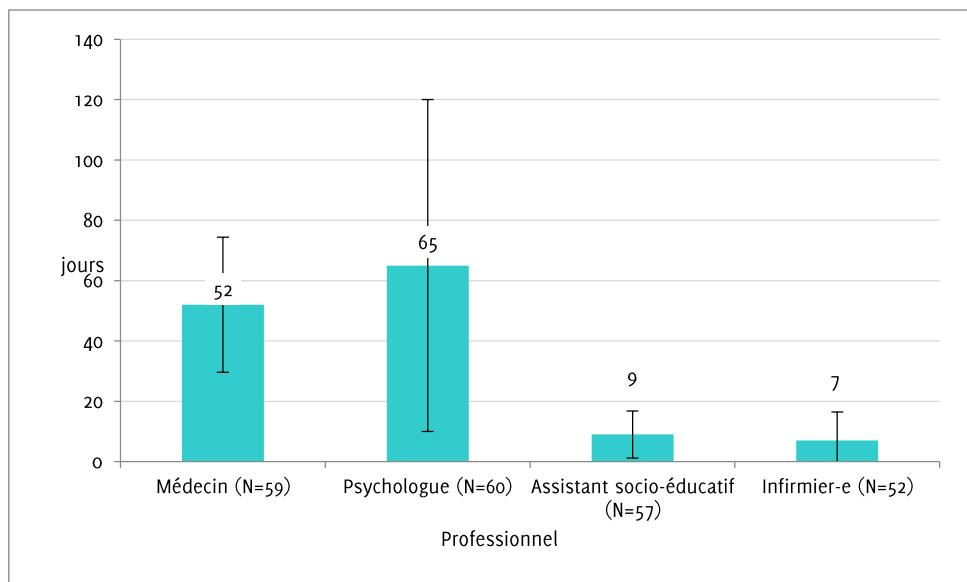
Référent médical par patient : 51/60 (85%)

Toujours un référent paramédical par patient : 37/60 (62%)

**Toujours ou souvent un référent paramédical par patient : 49/60 (82%)**

<sup>2</sup> Cohérence ? Si réunion de pôle, réunion avec personnels hospitaliers ???

Figure 9. Délais d'obtention d'un 1<sup>er</sup> rendez-vous, par profession. Moyenne (en jours) et écart-type.



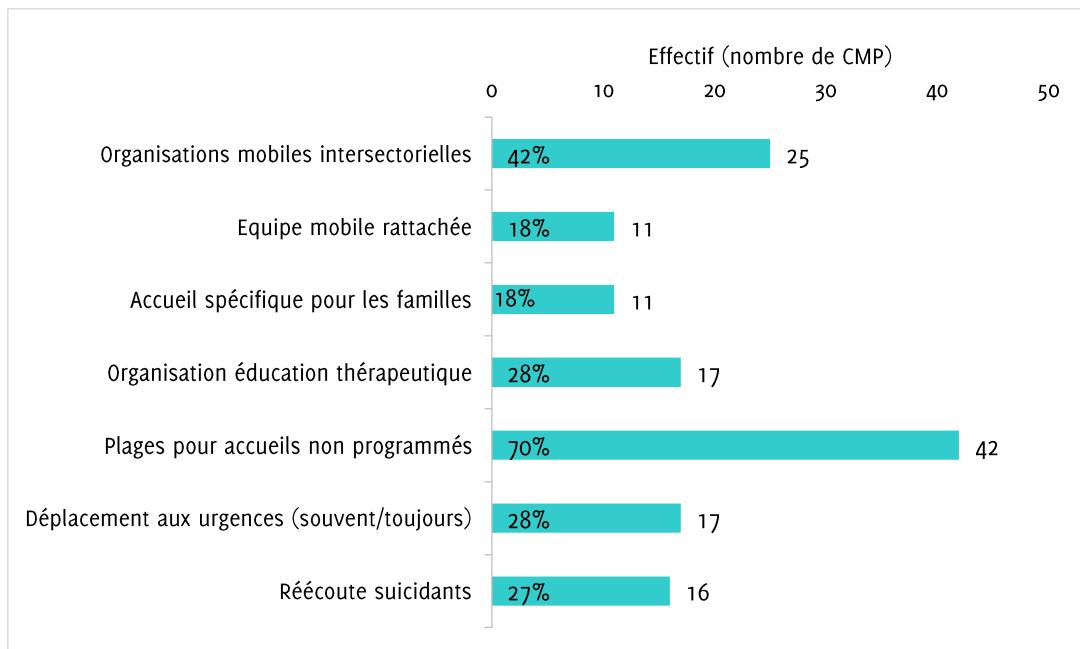
Les délais sont élevés et hétérogènes, environ 1 semaine pour infirmier-e et ASE, 7 semaines pour un médecin et 9 semaines pour le psychologue (écart-type très élevé pour ce dernier : 55).

### Pratiques

Offre accueil familial thérapeutique : 39/60 (65%) : de 1 à 10 places (4 en moyenne)

Offre hospitalisation à domicile : 3/60 (5%) : 5 places (2 CMP) et 12 places (1 CMP)<sup>3</sup>

Figure 10. Pratiques professionnelles. Effectifs et %.



Appropriation par certaines équipes du dispositif Vigilans, géré par le CHRU.

<sup>3</sup> À voir : agrément ou non ?

## Spécificités

Tableau 3. Réponses à la question « Existe-t-il des spécificités dans l'organisation du CMP ? ». 114 réponses.

Spécificité	N
Thérapie familiale, systémique	17
Sophrologie, relaxation	13
EMDR*	8
Autres thérapies	8
Divers	8
Équipes mobiles	7
Adolescents	5
Psychanalyse	5
Art-thérapie	5
TCC	4
Estime de soi	4
Addictologie	4
Interventions / tiers	4
Souffrance au travail	3
Neuropsychologie	3
Lien milieu scolaire	3
Géronto	3
Hypnose	3
Violences sexuelles	2
Remédiation cognitive	2
Deuil	2
Périnatalité	1
<b>Total</b>	<b>114</b>

\* Eye Movement Desensitization and Reprocessing

*Grande diversité de pratiques.*

*La question étant libre, la des pratiques ne sont pas exhaustives.*

## Courriers

Systématique 1<sup>er</sup> rendez-vous : 16/60 (27%)

Systématique en milieu de prise en charge : 15/60 (25%)

Systématiques en fin de prise en charge : 20/60 (33%)

Médecins généralistes prescripteurs : 23/60 (38%)

*L'envoi systématique de courrier reste relativement peu pratiqué auprès des CMP audités.*

## Travail en réseau

Interventions en établissement extérieur : 55/60 (92%)

Tableau 4. Réponses à la question « Dans quels lieux extérieurs interviennent les professionnels des CMP ? ». 161 réponses

Lieux d'intervention	N
Médico-social (Foyer)	54
EHPAD, maison de retraite	52
Service social	15
Divers	10
ESAT	9
Service hospitalier somatique	8
École, université	8
Urgences	5
Total	161

Les lieux d'hébergement des personnes âgées ainsi que les établissements médico-sociaux sont les plus cités.

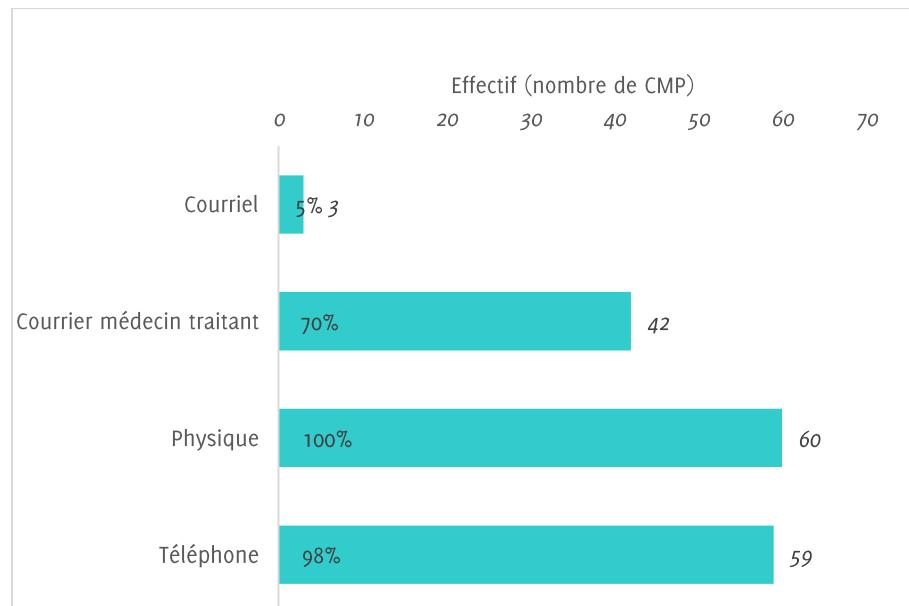
Convention(s) avec partenaires : 45/60 (75%)

Participation à un CLSM : 22/60 (37%). NB : pas de CLSM : 21/60 (35%)

Travail en réseau très important et formalisé.

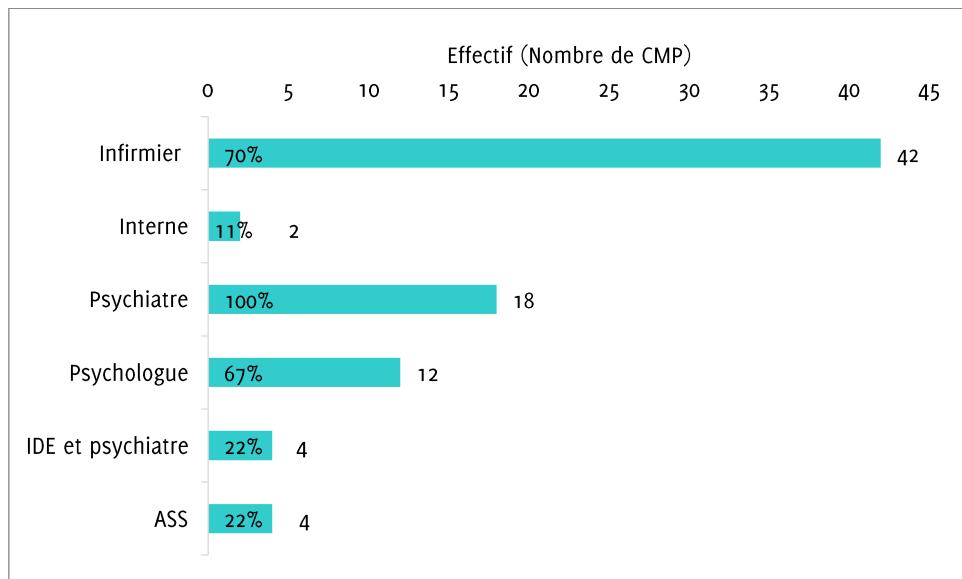
## Modalités de prise de 1<sup>er</sup> rendez-vous

Figure 11. Répartition des modalités de prise de rendez-vous (plusieurs réponses possibles)



Formulation de la question ??? (cf. question 79 page 18)

Figure 12. Répartition des CMP selon la profession du primo-accueillant SI pas infirmier alors autres personnels.



## Identitovigilance

Pièce d'identité demandée au 1<sup>er</sup> accueil

- Jamais : 15/60 (25%)
- Parfois : 8/60 (13%)
- Souvent : 2 (3%)
- Toujours : 35 (58%)

*La pièce d'identité reste relativement oubliée par un nombre important de CMP audités.*

## Discussion

*À rédiger*

## Annexe. Cahier de recueil de données

### IMPLANTATION

1. Quel est le nombre de CMP dans votre secteur ? \_\_\_\_\_
2. Disposez-vous d'antenne(s) ? oui  non
3. CMP intersectoriel ? oui  non
4. Le CMP est-il implanté dans un immeuble :
  - avec d'autres services hors psychiatrie ? oui  non
  - avec un CMP infanto-juvénile oui  non
  - avec un CATTP oui  non
  - avec une autre structure de prise en charge psychiatrique (préciser) oui  non
- Si oui, laquelle : \_\_\_\_\_
5. A quelle distance du service d'hospitalisation du secteur est situé le CMP (en km) ? \_\_\_\_\_
6. A quelle distance du service des urgences est situé le CMP (en km) ? \_\_\_\_\_
7. Diriez-vous qu'il y a des structures manquantes dans la **filière de soin** ? oui  non   
si oui, lesquels ?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### LOCAUX

8. Que diriez-vous de la surface globale des locaux du CMP ? exiguë  adaptée
9. Globalement, diriez-vous que les locaux sont de qualité (attribuer une note de 0 à 3) ?  
Pas du tout  1  2  3  Tout-à-fait
10. Diriez-vous que les locaux sont adaptés ?  
Pas du tout  1  2  3  Tout-à-fait
11. Le CMP est-il doté d'un accès pour les personnes à mobilité réduite ? oui  non
12. De combien d'étages est-il composé ? \_\_\_\_\_
13. Le CMP est-il doté d'un ascenseur ? oui  non
14. Le CMP est-il doté d'une plateforme pour personne à mobilité réduite ? oui  non   
Autre : \_\_\_\_\_
15. Le CMP dispose-t-il d'un défibrillateur ? oui  non
16. Le personnel est-il formé à l'utilisation d'un défibrillateur ? oui  non
17. Le CMP dispose-t-il d'un distributeur d'eau ? oui  non
18. De combien de salles d'attente disposez-vous ? (ne pas considérer les couloirs) : \_\_\_\_\_
19. Des magazines et/ou journaux sont-ils mis à disposition ? oui  non
20. Les bureaux d'entretien sont-ils insonorisés ? oui  non
21. De la musique d'ambiance est-elle diffusée dans les locaux ? oui  non
22. Y-a-t-il un arrêt de transport en commun à proximité ? oui  non
23. Diriez-vous que les dessertes par transport en commun sont suffisantes  
Pas du tout  1  2  3  Tout-à-fait
24. Existe-t-il un parking visiteurs ? oui  non
25. Existe-t-il un parking pour le personnel ? oui  non
26. Le bâtiment est-il identifié ? (signalétique - horaire) oui  non
27. Le bâtiment est-il sécurisé ?
  - Caméra extérieure oui  non
  - SAS oui  non
  - Alarme intrusion oui  non
  - Visiophone oui  non
  - Système travailleur isolé (PTI, sonnette) oui  non
  - Autre \_\_\_\_\_
28. Le bâtiment est-il climatisé ? oui  non  partiellement

## EQUIPE

29. L'équipe paramédicale intervient uniquement au CMP ? oui  non   
 Si non, où êtes-vous amené à intervenir ? \_\_\_\_\_
30. L'équipe médicale intervient uniquement au CMP? oui  non
31. Y a-t-il une présence médicale quotidienne ? oui  non
32. Composition de l'équipe en ETP ?
- Médecins |\_\_|,|\_\_| ETP  
 Psychologues |\_\_|,|\_\_| ETP  
 Cadre de santé |\_\_|,|\_\_| ETP  
 Infirmiers (non comptés dans les cadres de santé) |\_\_|,|\_\_| ETP  
 Psychomotriciens |\_\_|,|\_\_| ETP  
 Aides-soignants |\_\_|,|\_\_| ETP  
 Agents des services hospitaliers |\_\_|,|\_\_| ETP  
 Assistantes médico-administratives |\_\_|,|\_\_| ETP  
 Assistantes sociales |\_\_|,|\_\_| ETP  
 Educateurs |\_\_|,|\_\_| ETP  
 Pairs aidants |\_\_|,|\_\_| ETP  
 Autres |\_\_|,|\_\_| ETP. Préciser : \_\_\_\_\_ (guide :bénévole, asso)  
 A la demande |\_\_|,|\_\_| ETP. Préciser : \_\_\_\_\_

## ORGANISATION

33. Affichage obligatoire :
- de la charte du patient ? oui  non
  - des IPAQSS ? oui  non
  - des plans d'évacuation ? oui  non
  - organigramme affiché ? oui  non
34. Y-a-t-il des enquêtes de satisfaction ? oui  non   
 Si oui : ponctuellement  continu
35. Information affichée sur les droits des patients (accès au dossier) ? oui  non
36. Possédez-vous des plaquettes de présentation du CMP ? oui  non
37. Possédez-vous des plaquettes d'information sur les associations ? oui  non
38. **Horaires d'ouverture au public** (Ne pas décrire les heures de présence du personnel sans accueil du public)

	Matin		Permanence	Après-midi	
	Ouverture	Fermeture		Ouverture	Fermeture
Heure					
Lundi					
Mardi					
Mercredi					
Jeudi					
Vendredi					
Samedi					

39. Horaires des consultations hors horaires d'ouverture

Heure	De	A
Lundi		
Mardi		
Mercredi		
Jeudi		
Vendredi		
Samedi		

40. Existe-t-il une permanence  
 - Samedi oui  non   
 - Dimanche oui  non
41. Qui réalise l'accueil téléphonique ? \_\_\_\_\_
42. Y-a-t-il un répondeur avec message d'orientation ? oui  non
43. La saisie d'activité est-elle faite systématiquement par les professionnels eux-mêmes ?  
 jamais  parfois  souvent  toujours   
 Si jamais, par qui : \_\_\_\_\_
44. Existe-t-il des réunions d'équipe paramédicale ? jamais  hebdomadaires  mensuelles   
 autre  : \_\_\_\_\_
45. Existe-t-il des réunions cliniques ? jamais  hebdomadaire  mensuelles  autre  :  
 \_\_\_\_\_
46. Existe-t-il des réunions d'équipe intra et CMP ? oui  non
47. Existe-t-il des synthèses avec des partenaires extérieurs à la structure ? oui  non
48. Y a-t-il une supervision d'équipe par un intervenant extérieur ? oui  non   
 Si oui, à quelle fréquence ? \_\_\_\_\_
49. Existe-t-il des réunions de pôles ? oui  non
50. Un dossier informatisé unique (intra et CMP) existe-t-il dans l'établissement ? oui  non
51. Existe-t-il un dossier papier archivé sur place ? oui  non

## OFFRE DE SOINS

52. Y a-t-il un référent médical par patient ? oui  non
53. Y a-t-il un référent paramédical par patient en cas de prise en charge ?  
 jamais  parfois  souvent  toujours
54. Quel est le délai moyen d'un 1<sup>er</sup> rendez-vous médical ? \_\_\_\_\_
55. Quel est le délai moyen d'un 1<sup>er</sup> rendez-vous psychologue ?  
 \_\_\_\_\_
56. Quel est le délai moyen d'un 1<sup>er</sup> rendez-vous assistant socio-éducatif ?  
 \_\_\_\_\_
57. De combien de places en accueil familial thérapeutique disposez-vous ? (0 pour aucune) |\_\_|\_\_|<sup>4</sup>
58. De combien de places « d'hospitalisation à domicile » disposez-vous ? (0 pour aucune) |\_\_|\_\_|<sup>5</sup>
59. Existe-t-il une procédure de réécoute des suicidants ? oui  non
60. Les professionnels du CMP se déplacent-ils aux urgences MCO ?  
 Jamais  Parfois  Souvent  Toujours
61. Existe-t-il des plages pour les accueils non programmés ? oui  non
62. De l'éducation thérapeutique des patients est-elle organisée dans le CMP ? oui  non
63. Y-a-t-il un accueil spécifique pour les familles ? (groupe de parole, ....) oui  non   
 Si oui, lequel : \_\_\_\_\_
64. Existe-t-il une équipe mobile rattachée au CMP ? oui  non
65. Existe-t-il des organisations mobiles inter-sectorielles ? oui  non   
 Lesquelles : \_\_\_\_\_
66. Y-a-t-il des spécificités dans l'organisation du CMP (approches, équipe mobile, activités, psychanalyse, neuropsychologie, plages pour adolescents ...)
- •  
 •
67. Pratiquez-vous des injections neuroleptiques à action prolongée ? oui  non
68. Demandez-vous aux patients de désigner un médecin généraliste ? oui  non
69. Disposez-vous d'une messagerie sécurisée (ex :APICRIPT) ? oui  non  ne sait pas

<sup>4</sup> Si les places sont intersectorielles, diviser leur nombre par le nombre de secteurs. Ex. 12 places pour 3 secteurs. Répondre 4.

<sup>5</sup> Idem.

**Place des professionnels libéraux médecins généralistes et psychiatres**

70. Courrier systématique premier rendez-vous ? oui  non   
71. Courrier systématique milieu de prise en charge ? oui  non   
72. Courrier systématique fin de prise en charge ? oui  non   
73. Médecins généralistes prescripteurs ? oui  non  parfois

**Equipes pluridisciplinaires et travail en réseaux**

74. Des professionnels du CMP interviennent-ils dans des établissements extérieurs ? oui  non   
Si oui, dans lesquels ? \_\_\_\_\_
75. Des conventions sont-elles établies CMP-partenaire ? oui  non   
76. Des professionnels du CMP participent-ils au conseil local de santé mentale ? oui  non  pas de CLSM

**1<sup>er</sup> CONTACT**

77. Modalités de prise de rendez-vous
- Téléphone   
Physique   
Courrier médecin traitant   
Mail
78. Qui accueille la personne à son arrivée au CMP :
- Secrétaire   
Infirmier   
Autre  Préciser : \_\_\_\_\_
79. L'équipe infirmière accueille-t-elle en première intention les nouveaux patients ? oui  non   
Si non qui réalise le premier rendez-vous :
- Interne   
Psychiatres   
Psychologue   
Infirmier et médecin   
Assistante sociale
80. Une pièce d'identité est-elle demandée au premier contact ?  
Jamais  Parfois  Souvent  Toujours